

Ons kenmerk: 20.73615 BS/EV
Uw kenmerk: -
Behandeld door: R. Jonkhout
Bijlage(n): -



Duwoners

Per e-mail: info@duwoners.nl

CORRESPONDENTIEADRES

Postbus 54
2600 AB Delft

T 088 - BELDUWO

088 - 2353896

I DUWO.nl

Datum: 19 februari 2020
Onderwerp: Reactie advies werkplan 2020

Beste besturen,

DUWO heeft jullie advies omtrent het werkplan 2020 ontvangen, waarvoor veel dank. In het advies merken jullie op dat het werkplan een flink document is waarbij het voor een vrijwilligersorganisatie lastig is om zich daar doorheen te worstelen. Daar hebben wij uiteraard alle begrip voor. Wij zullen in deze brief ingaan op de gestelde vragen.

1. In het memo Oplegnotitie Werkplan 2020 benoemt u dat "de grote vraag aan personeel en bouwmaterialen blijkt echter een nieuwe werkelijkheid en daarom is er dit jaar voor gekozen om de normen aan te passen." Welke normen zijn aangepast en waarom?

Deze normen zien op de stijging in de kosten van personeel en materialen in de bouw. We hebben geconstateerd dat het reguliere onderhoud niet meer kan worden uitgevoerd op basis van de huidige normen. Om die reden heeft DUWO ervoor gekozen deze normen aan te passen.

2. Bij missie en visie (p. 3 Werkplan 2020), vermeldt u: "...onze huurders helpen een volgende stap in hun wooncarrière te maken." Op welke wijze wenst u dat te faciliteren?

Huurders kunnen wooncarrière maken doordat zij de inschrijfduur niet verliezen wanneer zij een woning accepteren. Op deze manier kan er, wanneer er meer inschrijfduur is opgebouwd, worden doorverhuisd naar een woning waar een langere wachttijd voor staat.

3. Bestuur en MT hebben gezamenlijk de volgende, belangrijkste risico's geïdentificeerd (p. 4 Werkplan 2020), waarop DUWO kan inspelen:

- *"Onvoldoende inzicht in de kwaliteit van het bezit, met impact op de kwaliteit van de meerjarenbegroting (MJB's)" Op welke wijze en in welk tijdsplan gaat u dit inzicht vergroten?*

Dit is de reden om het assetmanagement binnen DUWO verder uit te rollen. Het doel is om een integrale aanpak van de complexen vorm te geven waarin naast de technische ingrepen ook de duurzaamheidsinvesteringen aan de orde komen. Voorafgaand daaraan wordt de technische staat van een complex gescoord en dit vormt weer input voor de meerjarenbegroting met betrekking tot het onderhoud. DUWO streeft ernaar dit inzicht in 2020 te hebben verkregen.

- *"Onvoldoende kwaliteit/capaciteit mensen, onvoldoende veranderingsbereidheid, trage cultuuromslag." Dit zijn harde constateringingen betreffende de eigen werkorganisatie. Op welke wijze en in welk tijdsplan gaat u daarin acteren?*

Dit zijn geen constateringingen maar potentiële risico's. Een cultuuromslag is een langdurig traject.



We leveren in een veranderde wereld waarin de vraag van onze bewoners ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening steeds hoger wordt. DUWO moet om die reden mee veranderen en om dit teweeg te brengen hebben we diverse programma's lopen. Dat gaat goed maar alertheid ten aanzien van de snelheid van verandering is geboden.

4. Onder het kopje feedback en insights (p. 8 Werkplan 2020) vermeldt u: "Maatregelen om respons te verhogen zodat op vestigingsniveau betrouwbare uitspraken gedaan kunnen worden." Kunt u ons inzicht geven in welke maatregelen u daarbij voor ogen heeft?

De klanttevredenheid wordt op dit moment gemeten via tevreden.nl. We halen daar zeer waardevolle informatie uit op waar we direct mee aan de slag kunnen. We kunnen daarin nog beter worden door meer respondenten te behalen. Dit willen we doen door de uitnodigingsmail te verbeteren en de uitnodigingen sneller na afronding van een proces te versturen.

5. "We streven daarnaast naar het oprichten van bewonerscommissies in complexen waar deze nog niet zijn." (p. 13 Werkplan 2020) Zoals bekend is dit ook voor Duwoners al sinds haar oprichting een kernactiviteit. Op welke wijze wilt u dat streven gaan realiseren? En welke concrete acties wil u ondernemen? Heeft u een idee hoe de samenwerking met huurdersorganisaties met betrekking tot dit streven kan verbeteren? Door onze inspanningen effectief op elkaar af te stemmen, kunnen we gezamenlijk wellicht het oprichten van bewonerscommissies nog meer stimuleren.

DUWO wil daarin graag samen optrekken met de huurdersorganisaties en is blij te vernemen dat Duwoners dit streven ook heeft. Ik stel voor dat hiervoor op de vestiging afspraken over worden gemaakt hoe DUWO en Duwoners elkaar hierin kunnen versterken.

Door het werkplan heen, benadrukt u meerdere malen de positieve effecten en sociale cohesie van de common rooms, vooral bij internationals. De inrichting van common rooms wordt ook als doel geformuleerd. Echter, op het complex Science Park I van AUC, werd er afgelopen jaar gesproken over het verminderen van het aantal common rooms en deze in te richten als verhuureenheden. Dit lijkt in tegenspraak te zijn met het geformuleerde in uw werkplan. Juist door de grote hoeveelheid internationals op de AUC (rond de 50%), lijkt het juist daar zinvol om deze common rooms te behouden.

Common rooms zijn voor DUWO geen doel op zichzelf, maar een middel om sociale cohesie te realiseren. Als een common room daarvoor in bepaalde complexen niet het juiste middel blijkt proberen we het op andere manieren. Vragen rondom specifieke common rooms kunnen in de vestiging worden besproken.

Onder het kopje Assetmanagement (p. 16 Werkplan 2020) benoemt u de urgentielijst van complexen "(zogenaamde PRIO1 investeringsprojecten). Duwoners zou graag inzicht in deze lijst willen krijgen daar waar het het bezit betreft vallend onder de vestiging Amsterdam.

Deze lijst is nog niet gereed om te delen. DUWO werkt daar op dit moment aan. Zodra deze lijst beschikbaar is zal deze via de vestiging met Duwoners worden gedeeld en desgewenst besproken.

Ik vertrouw erop jullie hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Stichting DUWO

Barend Kuenen
Bestuurder